

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang makin pesat sekarang ini menyebabkan persaingan pasar semakin ketat. Hal ini menuntut adanya rancangan produktivitas yang tinggi serta pemasaran yang mampu bersaing, produk dan sumber daya manusia yang terlibat. Pihak manajemen perusahaan menyadari bahwa peran dari karyawan suatu perusahaan harus mengikuti perkembangan dan tuntutan teknologi yang sesuai dengan keinginan perusahaan yang dibutuhkan.

Perusahaan memiliki tujuan dan sasaran perusahaan untuk dapat memperoleh laba maksimal yang ingin dicapai. Sumber daya manusia memegang peranan paling penting dan potensial bagi keberhasilan suatu perusahaan mengingat sumber daya manusia merupakan penentu kegiatan perusahaan baik perencanaan, pengorganisasian, serta pengambilan keputusan.

Seiring berkembangnya ilmu dan pengetahuan yang makin maju maka perusahaan dituntut untuk lebih dapat menjadikan karyawannya lebih terampil dan terlatih dalam mengerjakan tugasnya. Perusahaan harus berinisiatif untuk mengadakan program pelatihan bagi karyawan, karena pelatihan membuat mereka lebih percaya diri sehingga menimbulkan motivasi kerja tersendiri dalam bekerja dan lebih dihargai, serta mampu untuk meningkatkan kinerja karyawan divisi masing-masing.

Dalam program pelatihan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam bagian operasional pada suatu perusahaan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjalankan posisi pekerjaannya. Program pelatihan dianggap membawa manfaat yang cukup besar bagi perusahaan seperti meningkatkan moral karyawan, meningkatkan efisiensi waktu dalam melaksanakan pekerjaannya serta menjadikan motivasi kerja tersendiri bagi karyawan.

Perusahaan harus mempunyai keunggulan yang berbeda dengan perusahaan kompetitor yang lain. Misalnya dengan memiliki karyawan yang termotivasi untuk bekerja secara produktif. Karena dengan memiliki karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi, maka perusahaan mendapatkan kinerja yang maksimal. Namun karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi hanya di dapat dengan penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat sesuai keadaan dan kebutuhan perusahaan.

Hasil kerja dari karyawan perusahaan juga sangat menentukan perkembangan suatu perusahaan dalam bersaing dengan kompetitornya. Kinerja memiliki arti hasil kerja atau prestasi kerja. Dan dalam pengertian yang lebih sederhana *kinerja* adalah hasil dari pekerjaan organisasi, yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pimpinan (manajer), kompetensi dan kemampuan karyawan mengembangkan nalarnya dalam bekerja (Abdullah, 2013). Dapat dijelaskan bahwa kinerja seorang karyawan dinilai baik apabila menjalankan pekerjaannya sesuai dengan petunjuk dan arahan yang diberikan oleh atasannya, seorang karyawan juga harus memiliki

kompetensi yang baik agar mereka dapat memaksimalkan pengetahuan, keterampilan dan diterapkan pada pekerjaan mereka.

Karyawan akan menjadi ahli dibidangnya ketika diberikan sebuah pelatihan yang sesuai dengan posisinya. Pelatihan yang dilaksanakan dengan baik akan berdampak dan bermanfaat bagi organisasi. Menurut Rival & Sagala (2009) mengatakan bahwa pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai yang berorientasi dalam pelaksanaan pekerjaan saat ini agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan setiap karyawan bisa dari sisi teknis pekerjaan, teori serta mampu mengangkat moral setiap karyawan, pelatihan dilakukan atas dasar kebutuhan suatu pekerjaan.

Pada dasarnya semua karyawan pada perusahaan membutuhkan motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan, karena dengan memberikan motivasi kerja kepada karyawan diharapkan mampu mencapai produktivitas kerja dengan baik. Menurut Herzberg dengan 2 faktornya mengatakan bahwa motivasi menimbulkan rasa puas atau ketidakpuasan yaitu faktor higienis dan faktor pemotivasian. Faktor-faktor kepuasan yang menimbulkan kepuasan bagi karyawan sedangkan faktor ketidakpuasan bila ditingkatkan dapat mengurangi ketidakpuasan.

Sejalan dengan uraian diatas, penelitian dilakukan pada perusahaan jasa PT. XYZ yang bergerak di bidang teknologi yaitu penyedia layanan *domain* dan *web hosting* yang merupakan salah satu perusahaan rintisan (*startup*) yang

bertahan hingga sekarang. Perusahaan PT. XYZ sendiri merancang alur pemberian pelatihan dan motivasi kerja karyawan agar pengetahuan, keterampilan, kecakapan dan sikap karyawan meningkat sehingga dalam menjalankan kegiatan operasional akan lebih mudah diselesaikan yang pada akhirnya membuat konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan. Dalam menjalankan operasionalnya terkait pelayanan kepada konsumen di PT. XYZ melalui *livechat* dan *ticket*. *Livechat* yaitu cara berkomunikasi secara *online* dengan konsumen sedangkan *ticket* juga berkomunikasi secara *online* dengan konsumen tetapi tidak langsung ditanggapi dan harus menunggu beberapa menit. Maka untuk memperbaiki kualitas pelayanan diperlukan penilaian atas kinerja karyawan terkait *livechat* dan *ticket* agar menjadi evaluasi bagi manajemen.

Tabel 1.1 Kinerja karyawan PT. XYZ

Bulan	Jelek	Bagus	Jumlah Chat	Respon Chat
Juli	69	3488	3557	40 d
Agustus	76	2963	3039	65 d
September	49	2808	2857	45 d
Oktober	55	3448	3503	71 d
November	60	3120	3180	58 d

Sumber : Dokumentasi PT. XYZ

Berdasarkan tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pada kolom waktu respon chat yang melebihi *standart* yang diberlakukan yaitu 60 detik sedangkan pada bulan agustus dan oktober melebihi *standart* yang diberikan. Kemudian pada kolom rating jelek (dinilai oleh konsumen secara langsung) yang dari bulan ke bulan mengalami penurunan dan kenaikan.

Tabel 1.2 Kinerja karyawan PT. XYZ

Bulan	Total <i>Ticket</i>	Tidak Terlambat Balas <i>Ticket</i>	Terlambat Membalas <i>Ticket</i>	Persentase
Juli	4232	4086	146	3,4 %
Agustus	3988	3840	148	3,7 %
September	4152	3748	404	9,7 %
Oktober	4339	4084	255	5,8 %
November	3121	2801	320	10 %

Sumber : Dokumentasi PT. XYZ

Berdasarkan tabel kinerja karyawan kedua ada 2 kolom yaitu terlambat untuk membalas *ticket* dan total. Terlambat membalas *ticket* yaitu jumlah *ticket* yang dalam merespon *ticket* tersebut lambat yang akhirnya terlambat membalas atau tidak sesuai dengan *standart* yaitu batas menunggu balasan *ticket* 5 menit tentu jika balasan *ticket* terlambat lebih dari 5 menit sedangkan total *ticket* yaitu jumlah keseluruhan *ticket* yang diajukan oleh konsumen.

Pelatihan yang diberikan PT. XYZ kepada karyawannya meliputi workshop dan seminar yang dilakukan PT. XYZ secara berkala. PT. XYZ dalam memberikan pelatihan kepada karyawannya dilakukan oleh pihak ke 3 atau lembaga pelatihan dengan menyesuaikan kebutuhan perusahaan. Dalam wawancara dengan karyawan yang menyatakan bahwa materi pelatihan tidak tersampaikan semua yang disebabkan oleh waktu yang kurang, kemudian karyawan bisa melakukan permintaan pelatihan diluar *jobs desc* yang diberikan.

PT. XYZ dalam memberikan motivasi kerja agar memacu semangat dari karyawannya dirancang melakukan kegiatan liburan bersama semua karyawan perusahaan agar selain termotivasi dan juga membuat hubungan antar karyawan

semakin erat. Selain memberikan liburan setiap satu tahun sekali kepada karyawan PT. XYZ, juga memberikan liburan kepada karyawan terbaik yang didasarkan pada penilaian kinerja jika karyawan dalam penilaian berada dibawah standard maka akan diberikan hukuman yaitu mengelola anak perusahaan dari PT. XYZ tetapi itu justru membuat beberapa karyawan yang diberi hukuman mengundurkan diri.

Pada perusahaan PT. XYZ memberikan gaji sesuai dengan UMK (Upah Minimum Kota) Malang sebesar Rp 2.272.160 tetapi kompensasi dinilai oleh karyawan masih kurang karena pekerjaan mereka yang dibidang teknologi dirasa harusnya mendapatkan gaji yang lebih baik. Dari data jobplanet dengan pekerjaan CSO & Teknisi mendapatkan kompensasi dengan rata-rata Rp 3.000.000 hingga 4.000.000

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut di atas, maka peneliti mengangkat judul: **“Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan PT. XYZ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan, pelatihan dan motivasikerja di PT. XYZ ?
2. Apakah pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. XYZ?

3. Manakah yang paling berpengaruh antara pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. XYZ?

C. Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini meneliti pada karyawan yang sudah menjalani pelatihan 1 tahun terakhir dan diberikan motivasi oleh PT. XYZ dengan jumlah 38 karyawan. Karyawan yang sudah diberikan pelatihan dan pemberian motivasi pada posisi customer service (CS) dan teknisi. Pada indikator kinerja karyawan menurut pendapat dari Mangkunegara (2006) yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Indikator pelatihan menurut Vietzhal Rivai & Sagala (2009) yaitu kesuaian materi pelatihan, peserta pelatihan, fasilitas pelatihan, tenaga pengajar dan waktu pelatihan, sedangkan indikator motivasi menurut pendapat Herzberg yaitu faktor higienis (pemeliharaan) dan faktor pemotivasian.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kinerja karyawan, pelatihan dan motivasi kerja pada PT. XYZ
2. Untuk mengetahui pengaruh pemberian pelatihan dan motivasi kerja pada karyawan PT. XYZ
3. Untuk mengetahui variabel paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. XYZ

E. Manfaat Penelitian

A. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran kepada perusahaan PT. XYZ untuk meningkatkan kinerja melalui pemberian pelatihan dan motivasi kerja yang tepat.

B. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi penelitiannya selanjutnya dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya tentang tentang pelatihan, pemberian motivasi kerja dan kinerja karyawan

